Niveau(x) d'enseignement : 4 Numéro EDUQ : 9570197
Centre d'intérêt : 872

Administration, commerce et secrétariat : secrétariat : rapport d'analyse de situation de travail / [sous la responsabilité de Louise Charlebois]. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, 1994.
27 p. ; 28 cm.

La couv. porte en outre : 1; La formation professionnelle et technique. Code : 9495-0205; 17-0117-06.

ISBN 2-550-29561-7

Vedette(s)-secondaire(s) : Charlebois, Louise * , éd * Québec (Province). Ministère de l'éducation

Descripteur(s) : Techniques administratives * Secrétariat * Analyse de tâches * Description de tâches * Marché du travail * Caractéristiques professionnelles * Formation professionnelle * Secondaire (Ordre d'enseignement)

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Dans ce document, elle porte sur la fonction de travail de secrétaire. Elle est effectuée par des spécialistes qui précisent les tâches et les opérations à accomplir en plus d'en établir leurs conditions d'exercice et critères de performance. Ils identifient également les habiletés et les comportements requis pour effectuer adéquatement le travail.

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

SECRÉTARIAT

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

la FORMATION PROFESSIONNELLE *et* TECHNIQUE

Québec

95-70197

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

CECM 28

SECRÉTARIAT

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

BIBLIOTHÈQUE CENTRALE
C.E.C.M.

Remerciements

La production du présent document a été rendue possible grâce à la participation de nombreuses personnes et de plusieurs organismes. La liste de toutes les personnes présentes à l'atelier d'analyse figure à la page suivante.

La Direction générale de la formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation du Québec tient à souligner la pertinence des renseignements fournis par les personnes consultées et désire remercier, de façon particulière, les spécialistes du métier qui ont généreusement accepté de participer à l'analyse de situation de travail en précisant certains aspects du métier.

Personnes présentes à l'atelier

Linda Fleury
Pigiste
Gouvernement fédéral
(Ottawa-Hull)

Pierrette Gagnon
Société québécoise d'information juridique

Lucie Doyon
Les plastiques Leblanc inc.
Saint-Romuald

Nicole Demers
Caravane Campwagon, Bernières

Marie Hasbanie
Commission de la construction du Québec

Louise Masson
P.M.E. Construction domiciliaire

Ginette Cinq-Mars
Bureau de comptables agréés
Samson, Bélaire, Deloitte et Touche

Francine Gauthier-Poudrier
Étude de notaire

Anny Beaudoin
Les entreprises Réal Bouchard inc.
(Construction domiciliaire)

Lisette Rousseau
Centre récréatif Saint-Appolinaire

Brigitte Martineau
Compagnie d'assurance-vie Sun Life

Lise Lasalle
Gouvernement fédéral
Ministère des Transports
(Montréal)

Polly Pickup
Entreprise de construction familiale

Observatrices et observateurs

Zoé Bayouk
Représentante des enseignantes et des enseignants anglophones du collégial

Rita Morin
Coordonnatrice pédagogique au collégial

Éliane Schwob
Vice-présidente de l'Association provinciale de l'enseignement commercial

Anne-Marie Goyer
Conseillère technique
Ministère de l'Éducation

M. Claude Comtois
Responsable de secteur au collégial

Thérèse Deschênes
Présidente des enseignantes et des enseignants en technique de bureau

Anita De Iuri
Présidente
Quebec Business Teachers' Association

Louise Charlebois
Responsable de secteur au secondaire

Avant-propos

Dans le but de permettre aux diplômées et aux diplômés de la formation professionnelle d'exercer leur métier avec compétence, le ministère de l'Éducation a fait appel à des spécialistes en secrétariat pour décrire les tâches à accomplir dans ce domaine et pour dresser la liste des exigences inhérentes à ce métier. Réunies autour d'une même table, les spécialistes ont exprimé à l'unanimité la nécessité d'une nouvelle définition du métier; elles en ont précisé ensuite les tâches et les opérations, et en ont établi les conditions d'exercice. Voilà, en résumé, ce que renferme le présent rapport.

La liste de documents ci-contre permet de situer *le Rapport d'analyse de situation de travail* dans le processus d'élaboration de programmes d'études.

Le ministère de l'Éducation a pris l'initiative de diffuser ces rapports afin d'informer ses partenaires au sujet des travaux en cours et de l'orientation que prendront les programmes à élaborer. Les commissions scolaires pourront également utiliser ces rapports à des fins d'information scolaire et professionnelle, de promotion de programmes, de préparation d'offres de service en formation sur mesure en entreprise, etc.

DOCUMENTS LIÉS À L'ÉLABORATION DE PROGRAMMES D'ÉTUDES

A - Recherche et planification
- *Orientations pour le développement du secteur*
- *Répertoire des profils de formation professionnelle*
- *Planification quinquennale*
- *Étude préliminaire*

B - Production des programmes
- *Rapport d'analyse de situation de travail*
- *Précision des orientations et des objets de formation*
- *Programme d'études*

C - Soutien des programmes
- *Guide d'organisation pédagogique et matérielle*
- *Guide pédagogique*
- *Guide d'évaluation*

Table des matières

Page

Introduction 1

1 Description générale du métier 3
1.1 Définition du métier 3
1.2 Conditions de travail 3
1.3 Perspectives d'emploi et rémunération 4
1.4 Présence des femmes 5

2 Description des tâches du métier 7
2.1 Tableau des tâches et des opérations 8
2.2 Renseignements complémentaires aux tableaux 11
2.3 Ordonnancement des tâches selon leur degré de difficulté et leur fréquence d'exécution 13
2.4 Processus de travail 15

3 Conditions d'exercice des tâches et critères de performance 17

4 Habiletés et comportement 25
4.1 Détermination des habiletés 25
4.2 Détermination des comportements 26

Introduction

Le présent rapport regroupe l'information recueillie au cours des rencontres de l'atelier d'analyse de situation de travail en secrétariat.

Ces rencontres, tel qu'il a été convenu avec les personnes présentes à l'atelier, ont permis de mettre à jour les données particulières aux fonctions de travail des secrétaire à l'emploi d'une entreprise ou travaillant en sous-traitance, de façon autonome.

Ce rapport contient une définition générale du métier, un tableau des tâches et des opérations ainsi que des renseignements complémentaires à l'énoncé des tâches. On y trouve également une description des conditions d'exercice et des principaux critères de performance relatifs à chacune de ces tâches de même que des indications sur les habiletés et les comportements généraux nécessaires pour accomplir le travail avec compétence. On y trouve enfin des suggestions relatives à la formation.

Il est à noter que les compétences mentionnées dans le présent rapport sont celles requises au seuil d'entrée sur le marché du travail en secrétariat.

Composition de l'atelier

L'atelier d'analyse de situation de travail des personnes spécialisées en secrétariat français s'est tenu à Montréal, les 4 et 5 novembre 1993. Il a réuni treize spécialistes du domaine, représentant les régions de Montréal, Laval, Québec, Outaouais et Chaudière-Appalaches. Dans un souci de neutralité et d'impartialité, les spécialistes ont été, pour la plupart, recrutées par l'intermédiaire d'agences spécialisées en embauche de secrétaires. Ces personnes d'expérience représentaient des entreprises de toutes tailles et provenait de divers secteurs d'activité : entreprises de services, entreprises commerciales, services, domaines public et parapublic. De plus, ces spécialistes travaillaient tant dans des entreprises très informatisées que dans des entreprises peu informatisées.

1 Description générale du métier

1.1 Définition du métier

Définition donnée dans la Classification nationale des professions, édition 1992, sous le code 1241.

«La secrétaire est la personne qui accomplit différentes tâches administratives et soutient les gestionnaires et les professionnels dans le travail de bureau».

Il ressort des consultations tenues pendant l'atelier que cette définition s'applique encore aujourd'hui aux réalités du travail de bureau. Cependant, l'évolution constante des outils de travail exige des mises à jour fréquentes des habiletés nécessaires aux secrétaires pour utiliser les nouveaux outils parmi ceux-ci, citons :

- les nouveaux équipements :
  - le télécopieur;
  - le modem;
  - le numérisateur, etc.
- les nouvelles versions des logiciels utilisés en secrétariat :
  - traitement de texte;
  - tableur;
  - base de données;
  - télécommunication;
  - agenda électronique;
  - logiciel comptable, etc.

1.2 Conditions de travail

Types d'entreprises

Contrairement à d'autres métiers liés à une activité économique en particulier, le secrétariat se pratique dans tous les secteurs de l'économie. À ce titre, on peut qualifier le secrétariat de «métier transversal».

Il s'ensuit que les personnes exerçant ce métier doivent s'adapter rapidement à tous les types d'entreprises ou de professions, ce qui influe sur la nature du travail.

Le bilinguisme est un atout très important pour l'exercice du métier.

Horaire

Les horaires de travail sont généralement stables et se situent à l'intérieur de la période 8 h 00 à 17 h 00. La semaine de travail totalise environ 37 heures.

Les participantes à l'atelier notent que dans les petites entreprises, on exige une plus grande disponibilité de la part des secrétaires.

Le phénomène du travail à temps partiel est présent. Les agences de placement et de dépannage gèrent des listes de secrétaires disponibles pour du travail général de bureau ou pour des fonctions particulières.

Santé et sécurité

En soi, le métier de secrétaire comporte très peu de risques d'accidents physiques. Cependant, les longues périodes d'exposition au rayonnement des écrans cathodiques nécessitent des aménagements particuliers respectant les règles ergonomiques proposées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec. Ces règles donnent des indications quant à la position de travail à adopter, quant aux angles d'inclinaison des écrans, quant à l'éclairage en fonction de l'intensité et de l'orientation, et quant à l'ambiance physique et sonore du milieu de travail.

1.3 Perspectives d'emploi et rémunération

Demande

Les personnes présentes à l'atelier prévoient que la demande en services de secrétariat se maintiendra dans les prochaines années. Les fonctions de travail seront sensiblement les mêmes, mais les outils seront en constante évolution.

Salaire

La rémunération au seuil d'entrée sur le marché du travail dépend de la taille de l'entreprise et de différents autres facteurs tels la syndicalisation et le niveau de responsabilité lié aux tâches.

Dans les PME, le salaire varie de 6,00 $/h à 12,00 $/h alors que dans les grandes entreprises et dans le secteur parapublic, il varie de 10,00 $/h à 15,00 $/h. Dans les deux cas cependant, au seuil d'entrée, le salaire correspond le plus souvent au plus bas des deux montants.

1.4 Présence des femmes

Le secrétariat est un métier très largement pratiqué par des femmes. Le recrutement d'hommes pour ce métier est surtout lié aux fonctions administratives et aux opérations comptables.

2 Description des tâches du métier

2.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau suivant présente les tâches et les opérations mentionnées au cours de l'analyse de situation de travail. Ces tâches correspondent aux principales activités accomplies dans l'exercice du métier.

TABLEAU DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS

TÂCHES	OPÉRATIONS				
1. Traiter du texte	1.1 Prendre connaissance du document	1.2 Compléter l'information	1.3 Nommer et noter le document	1.4 Effectuer la saisie du texte	1.5 Sauvegarder le document
	1.6 Relire le texte et et corriger les fautes	1.7 Effectuer la mise en page	1.8 Visualiser le document avant son impression	1.9 Imprimer une première version du document	1.10 Effectuer les corrections et les modifications
	1.11 Produire la version finale	1.12 Faire des photocopies (s'il y a lieu)	1.13 Acheminer le document selon les directives		
2. Saisir des données	2.1 Trier les documents	2.2 Vérifier le suivi/la mise à jour	2.3 Entrer les données	2.4 Sauvegarder les données	2.5 Relire le texte et corriger les erreurs
	2.6 Effectuer la mise en page	2.7 Imprimer la première version	2.8 Soumettre le document à qui de droit	2.9 Produire la version finale	2.10 Acheminer selon les directives
3. Répondre au téléphone	3.1 Donner le nom de l'entreprise	3.2 Interpréter la demande	3.3 Acheminer l'appel ou →	3.4 Fournir l'information ou →	3.5 Prendre le message et l'acheminer à qui de droit

4. **Accueillir la clientèle et les visiteuses ou les visiteurs**	4.1 S'enquérir de l'identité de la ou des personnes	4.2 S'enquérir des besoins de la ou des personnes	4.3 Diriger la ou les personnes	4.4 Fournir l'information demandée	
5. **Classer des documents**	5.1 Trier les documents	5.2 Associer chaque document à un système de classement	5.3 Ouvrir des dossiers (s'il y a lieu)	5.4 Insérer les documents dans les dossiers	
6. **Rédiger la correspondance**	6.1 Prendre des notes sur le contenu à rédiger	6.2 Composer les textes	6.3 Vérifier et corriger les textes	6.4 Voir la tâche 1 (traiter du texte)	
7. **Gérer du courrier (service postal, télécopieur, télex) (réception/ expédition)**	7.1 Trier le courrier reçu	7.2 Dater le courrier reçu	7.3 Distribuer le courrier	7.4 Répondre au courrier (s'il y a lieu) (Donner suite)	7.5 Remplir un formulaire d'expédition, d'envoi
	7.6 Confirmer l'envoi à l'expéditeur (s'il y a lieu)	7.7 Préparer l'envoi			
8. **Effectuer un envoi en nombre**	8.1 Vérifier la liste et corriger les erreurs (s'il y a lieu)	8.2 Imprimer les étiquettes	8.3 Préparer le contenu de l'envoi	8.4 Mettre sous enveloppe	8.5 Appliquer les règles relatives aux envois en nombre

	8.6 Affranchir l'envoi				
9. **Gérer un agenda**	9.1 Vérifier les disponibilités	9.2 Prendre des rendez-vous	9.3 Déplacer des rendez-vous	9.4 Annuler des rendez-vous	9.5 Confirmer des rendez-vous
	9.6 Aviser qui de droit	9.7 Effectuer des réservations (voyages, salles, repas)	9.8 Planifier les besoins pour une rencontre de groupe		
10. **Effectuer des opérations comptables**	10.1 Effectuer des dépôts	10.2 Facturer la clientèle	10.3 Préparer la paie	10.4 Payer les factures	10.5 Gérer la petite caisse
	10.6 Effectuer la conciliation bancaire	10.7 Entrer les écritures dans les livres comptables			
11. **Tenir un inventaire de bureau**	11.1 Vérifier la quantité de matériel disponible	11.2 Rédiger le bon de commande	11.3 Recevoir et vérifier la commande	11.4 Assurer le suivi	11.5 Ranger les articles à l'endroit approprié

2.2 Renseignements complémentaires aux tableaux

Au cours de l'atelier d'analyse de situation de travail en secrétariat, nous avons recueilli les renseignements suivants au sujet des différentes tâches. On a ajouté quelques précisions pour décrire les applications possibles de certaines tâches. Ces renseignements sont parfois présentés sous forme de sous-opérations.

Tâche 1 : Traiter du texte

Cette tâche consiste, entre autres, à rédiger des rapports, des avis de convocation, des comptes rendus de réunion, des notes de service, à récupérer des textes saisis par la patronne ou le patron afin d'en faire la vérification orthographique et la mise en page, à préparer des contrats de vente et des contrats de services, à remplir des formulaires de soumission, à créer et à mettre à jour des tableaux financiers, à saisir et à mettre en page des mémoires et d'autres documents destinés au conseil d'administration, à préparer les factures.

Tâche 2 : Saisir des données

Cette tâche consiste, entre autres, à produire des tableaux complexes, à transcrire des données financières ou statistiques dans des tableaux ou des grilles conçus à cet effet, à monter des banques de données au sujet de la clientèle, des inventaires, de la gestion du temps et de l'utilisation des équipements, à effectuer des entrées (factures ou autres) dans les livres comptables correspondants, au moyen d'un logiciel de comptabilité.

Tâche 3 : Répondre au téléphone

Cette tâche est assez clairement définie dans le tableau.

Tâche 4 : Accueillir la clientèle et les visiteuses ou les visiteurs

Cete tâche est assez clairement définie dans le tableau.

Tâche 5 : Classer des documents

Cette tâche consiste, entre autres, à classer des documents en leur attribuant une cote en conformité avec le «plan de classification» en vigueur dans l'entreprise, à classer physiquement les documents papiers ou les documents électroniques, à tenir à jour un répertoire des documents déjà classés, à épurer les documents périmés ou prescrits en conformité avec les lois fédérales et provinciales sur l'archivage des documents.

Tâche 6 : Rédiger de la correspondance

Cette tâche consiste, entre autres, à composer des lettres à partir de notes sténographiques, de brouillon ou d'enregistrements sur dictaphone, à prendre des notes au cours des réunions ou à en rédiger le compterendu, à composer et à acheminer des notes de service.

Tâche 7 : Gérer du courrier

Cette tâche est assez clairement définie dans le tableau.

Tâche 8 : Effectuer un envoi en nombre

Cette tâche est assez clairement définie dans le tableau.

Tâche 9 : Gérer un agenda

Cette tâche est assez clairement définie dans le tableau.

Tâche 10 : Effectuer des opérations comptables

Cette tâche consiste, entre autres, à faire les entrées aux livres, à effectuer les dépôts, à rédiger, à expédier et à suivre la facturation de la clientèle, à gérer les affaires courantes du bureau (petite caisse), à préparer la paie des employés et des cadres. Il est à noter que les secrétaires, généralement, n'ont pas à effectuer les opérations de fermeture des fins de période.

Tâche 11 : Tenir un inventaire de bureau

Cette tâche est assez clairement définie dans le tableau.

2.3 Ordonnancement des tâches selon leur degré de difficulté et leur fréquence d'exécution

Le tableau de la page suivante montre l'ordonnancement des tâches selon les critères établis ci-dessous.

- Le degré de difficulté : l'indice 1 est attribué à la tâche la plus difficile à exécuter et l'indice 5 à la tâche la plus facile.
- La fréquence d'exécution : cette fréquence correspond au pourcentage du temps consacréhebdomadairement à l'exécution de chacune des tâches.
- L'importance relative : l'indice 1 est attribué à une tâche très importante et l'indice 5 à une tâche moins importante.

Note: Les valeurs en pourcentage et les indices apparaissant dans les colonnes représentent la moyenne cumulée des réponses obtenues à l'atelier d'analyse de situation de travail.

BIBLIOTHÈQUE CENTRALE
C.E.C.M.

Tâches	Pourcentage du temps alloué quotidiennement	Complexité : 1 = Élevée 5 = Faible	Importance relative 1 = Très, très importante 5 = Peu importante
1. Traiter du texte	29,3	2,3	1,5
2. Saisir des données	7,5	2,9	1,8
3. Répondre au téléphone	15,0	3,0	2,1
4. Accueillir la clientèle et les visiteuses ou les visiteurs	5,1	3,6	1,7
5. Classer des documents	7,4	3,5	2,1
6. Rédiger des notes de service, des avis, des lettres	8,2	2,9	2,1
7. Gérer du courrier	6,0	4,2	2,2
8. Effectuer un envoi en nombre	5,5	3,5	2,7
9. Gérer agenda	3,1	3,7	2,0
10. Effectuer des opérations comptables	11,0	3,8	2,0
11. Tenir un inventaire de bureau	1,9	4,5	4,2
	100		

Selon les renseignements recueillis à l'atelier et colligés dans le tableau précédent, la classification des tâches, pour les mêmes critères, est la suivante.

Tâches	Rang quant au temps alloué	Rang quant à la complexité	Rang quant à l'importance relative
1. Traiter du texte	1er	1er	1er
2. Saisir des données	5e	2e EX.*	3e
3. Répondre au téléphone	2e	3e EX.	5e EX.
4. Accueillir la clientèle et les visiteuses ou les visiteurs	9e	5e	2e
5. Classer des documents	6e	4e EX.	5e EX.
6. Rédiger des notes de service, des avis, des lettres	4e	2e EX.	5e EX.
7. Gérer du courrier	7e	8e	6e
8. Effectuer un envoi en nombre	8e	4e EX.	7e
9. Gérer un agenda	10e	6e	4e EX.
10. Effectuer des opérations comptables	3e	3e EX.	4e EX.
11. Tenir un inventaire de bureau	11e	9e	8e

* EX. = Cumul *ex aequo* avec une autre tâche

2.4 Processus de travail

Le processus de travail des secrétaires a été déterminé comme suit :

- prendre connaissance du travail à effectuer
- interpréter les directives
- organiser le travail
- effectuer le travail
- vérifier le travail
- effectuer les travaux complémentaires
- assurer le suivi du travail

3 Conditions d'exercice des tâches et critères de performance

Les données relatives aux conditions d'exercice des tâches ainsi qu'aux critères de performance apparaissent dans les tableaux suivants.

Les conditions d'exercice décrivent le contexte dans lequel s'effectuent chacune des tâches, le degré d'autonomie de la personne au moment de l'exécution de la tâche ainsi que le matériel utilisé.

Les critères de performance indiquent les aspects généralement observables et mesurables qui permettent de porter un jugement sur le travail effectué.

Tâche 1 : Traiter du texte	
Conditions d'exercice	**Critères de performance**
Autonomie : • Travail individuel • À partir de directives et de consignes • Souvent sous supervision Risques reliés à la tâche : • Ambiance de stress causée par les calendriers serrés • Fatigue visuelle, musculaire et lombaire Exigences de la tâche : • Sens de la créativité • Prise de décisions fréquentes • Sens des responsabilités Matériel utilisé : • Manuels de références (dictionnaires ou autres) • Équipement informatique (micro-ordinateur) et périphériques qui s'y rattachent • Photocopieur, télécopieur et, parfois, machine à écrire	• Absence de fautes d'orthographe et de grammaire Présentation esthétique et homogène • Rapidité et précision d'exécution • Respect des normes de présentation et des consignes • Respect des délais accordés • Relecture des travaux après exécution • Maîtrise du traitement de texte

Tâche 2 : Saisir des données	
Conditions d'exercice	**Critères de performance**
Autonomie : • Travail individuel • Sous supervision Risques reliés à la tâche : • Ambiance de stress causée par les calendriers serrés • Fatigue visuelle, musculaire et lombaire Exigences de la tâche : • Beaucoup d'attention et de précision • Peu de créativité • Sens des responsabilités Matériel utilisé : • Documentation fournie pour le travail • Micro-ordinateur • Logiciel de gestion et chiffrier • Équipement informatique (micro-ordinateur) et périphériques qui s'y rattachent • Photocopieur, télécopieur et, parfois, machine à écrire	• Précision et rapidité d'exécution • Maîtrise des logiciels de base de données et du chiffrier électronique

Tâche 3 : Répondre au téléphone	
Conditions d'exercice	**Critères de performance**
Autonomie : • Travail individuel Risques reliés à la tâche : • Aucun Exigences de la tâche : • Prise de décision rapide • Sens des responsabilités • Diplomatie et courtoisie • Disponibilité • Bilinguisme Matériel utilisé : • Appareil téléphonique • Répondeur • Console de réceptionniste	• Précision du message émis • Politesse, courtoisie et diplomatie • Qualité de la communication orale • Initiative • Jugement

Tâche 4 : Accueillir la clientèle et les visiteuses ou les visiteurs	
Conditions d'exercice	**Critères de performance**
Autonomie : • Travail individuel Risques reliés à la tâche : • Aucun Matériel utilisé : • Information locale	• Politesse • Présentation distinguée et soignée • Diplomatie • Jugement • Discrétion

Tâche 5 : Classer des documents	
Conditions d'exercice	**Critères de performance**
Autonomie : • Travail individuel Risques reliés à la tâche : • Maux de dos • Stress à cause des erreurs de classement possibles • Perte de documents Exigences de la tâche : • Minutie, ordre • Ingéniosité • Patience • Responsabilité • Prise de décisions Matériel utilisé : • Plan de classification • Calendrier de conservation • Fichier rotatif • Classeurs, chemises • Micro-ordinateur et logiciels • Code de lois en gestion des documents et archivage	• Précision • Méthode • Sens de l'organisation • Jugement • Respect des normes

Tâche 6 : Rédiger, des notes de service, des avis, des lettres	
Conditions d'exercice	**Critères de performance**
Autonomie : • Travail individuel • Sous supervision Risques reliés à la tâche : • Aucun Exigences de la tâche : • Précision • Créativité • Sens des responsabilités Matériel utilisé : • Dictionnaire, conjugueur • Micro-ordinateur • Machine à écrire	• Absence de fautes d'orthographe • Syntaxe correcte • Interprétation claire de la demande de la patronne ou du patron • Présentation soignée du document • Clarté, précision du message

Tâche 7 : Gérer du courrier	
Conditions d'exercice	**Critères de performance**
Autonomie : • Travail individuel • Parfois en équipe Risques reliés à la tâche : • Éléments de stress Exigences de la tâche : • Prise de décision • Discrétion • Sens des responsabilités Matériel utilisé : • Photocopieur • Télécopieur • Pèse-colis/lettres • Timbreuse • Tableaux des coûts de Postes Canada	• Maîtrise des fonctions de fusion sur traitement de texte • Maîtrise d'un logiciel de gestion des listes d'envoi (base de données) • Transfert de données entre les logiciels • Attention, minutie

Tâche 8 : Effectuer un envoi en nombre	
Conditions d'exercice	**Critères de performance**
Autonomie : • Travail individuel • Parfois en équipe Risques reliés à la tâche : • Éléments de stress Exigences de la tâche : • Prise de décision • Débrouillardise • Sens des responsabilités Matériel utilisé : • Bottin des transporteurs • Pèse-colis/lettres • Timbreuse • Tableaux des coûts de Postes Canada	• Interprétation claire des consignes • Présentation soignée • Qualité du suivi • Politesse, courtoisie et diplomatie • Rapidité et précision d'exécution • Respect des délais accordés • Sens de l'organisation

Tâche 9 : Gérer un agenda	
Conditions d'exercice	**Critères de performance**
Autonomie : • Travail individuel Risques reliés à la tâche : • Aucun Exigences de la tâche : • Prise de décision • Sens des responsabilités Matériel utilisé : • Agenda manuel • Agenda électronique de poche • Agenda sur micro-ordinateur • Logiciel de gestion d'agenda • Bottins pour réservations de billets d'avion ou de train et de chambres d'hôtel • Téléphone	• Jugement (priorité,urgence) • Méthode • Discrétion

Tâche 10 : Effectuer des opérations comptables	
Conditions d'exercice	**Critères de performance**
Autonomie : • Travail individuel Risques reliés à la tâche : • Situations de stress • Risque d'erreurs Exigences de la tâche : • Sens des responsabilités • Capacité de concentration • Précision Matériel utilisé : • Calculatrice • Micro-ordinateur et logiciel comptable • Modèle comptable de l'entreprise	• Connaissance de la tenue de livres • Connaissance des logiciels comptables • Précision et rigueur • Jugement • Respect des délais • Propreté du travail • Qualité du suivi

Tâche 11 : Tenir un inventaire de bureau	
Conditions d'exercice	**Critères de performance**
Autonomie : • Travail individuel Risques reliés à la tâche : • Produits toxiques • Accidents dus à l'effort physique Exigences de la tâche : • Prévoyance • Sens des responsabilités Matériel utilisé : • Catalogues de fournisseurs • Bons de commande • Téléphone	• Prévoyance • Régularité • Qualité du suivi

4 Habiletés et comportement

L'accomplissement des tâches de secrétariat nécessite la maîtrise de certaines habiletés transférables ainsi que la manifestation de certains comportements.

Une *habileté* est la maîtrise d'une activité physique ou intellectuelle. Une habileté transférable est une performance applicable à une variété de situations connexes mais non identiques. Une habileté n'est donc pas limitée à une seule tâche ni même à un seul métier.

Un *comportement* se rapporte à une façon ou à une manière de se comporter. C'est une façon particulière de faire les choses. Les *attitudes* ainsi que les *habitudes* profondes appartiennent à cette catégorie.

4.1 Détermination des habiletés

Les personnes qui ont participé à l'atelier ont mentionné un certain nombre d'habiletés jugées essentielles pour la bonne exécution des tâches du métier. Ces habiletés appartiennent aux domaines décrits ci-dessous.

Informatique

Pour bien exécuter leurs différentes tâches, les secrétaires doivent savoir utiliser adéquatement un micro-ordinateur et les logiciels d'application les plus courants en bureautique. Bien que les appareils de type «IBM et compatible» soient plus largement répandus, les participantes à l'atelier ont indiqué l'importance de savoir utiliser un appareil Macintosch.

Pour ce qui est des logiciels d'application, les participantes ont mentionné les suivants :

- traitement de texte : WordPerfect et MS-Word
- chiffrier électronique : Lotus 123, Quatro-Pro
- base de données : Dbase
- gestionnaire Windows
- comptabilité : Fortune 1000, Avantage et Bedford
- éditique : WordPerfect, Harward Graphic
- On doit connaître le fonctionnement des périphériques courants : imprimante, modem, numérisateur.

Les participantes à l'atelier ont insisté sur la nécessité de bien maîtriser le doigté de dactylographie.

BIBLIOTHÈQUE CENTRALE
C.E.C.M.

Langues

La parfaite maîtrise du français écrit et parlé apparaît comme la base nécessaire pour exercer le métier de secrétaire.

Le bilinguisme est plus ou moins nécessaire selon les régions. Toutefois, une connaissance raisonnable de l'anglais oral est nécessaire et suffisante pour la très grande majorité des postes en secrétariat.

Comptabilité

Les secrétaires, dès leur entrée sur le marché du travail, doivent connaître les rudiments de la tenue des livres d'une entreprise. Elles doivent également connaître au moins un logiciel comptable. Elles doivent faire une distinction nette entre les notions d'actif/passif, débit/crédit. Elles doivent connaître les diverses pièces comptables qui sont manipulées dans les entreprises. Il est à noter que, généralement, les secrétaires n'ont pas à faire la fermeture des périodes comptables.

Technique

Les secrétaires doivent être habiles à utiliser les équipements techniques tels que télex, console téléphonique, répondeur, photocopieur, télécopieur, timbreuse, pèse-colis, imprimante, etc.

4.2 Détermination des comportements

Les personnes qui ont participé à l'atelier d'analyse de situation de travail ont mentionné les éléments qui suivent.

Gestion du temps

Les secrétaires doivent savoir gérer leur temps, planifier leur travail. Elles doivent accepter le concept de polyvalence.

Qualités personnelles

Les secrétaires doivent savoir gérer leur stress et développer leur confiance en elles-mêmes. Elles doivent pouvoir travailler en équipe. Elles doivent aussi faire preuve d'une grande autonomie dans le cas du travail individuel. On s'attend à trouver chez les secrétaires les qualités suivantes :

- bon jugement;
- discrétion;
- honnêteté;
- capacité d'adaptation;
- diplomatie;
- patience;
- ponctualité;
- disponibilité;
- souci de la perfection (minutie);
- empathie et entregent.

Gouvernement du Québec
Ministère
de l'Éducation

17-0117-06